

## EDITORIAL

Aceites de Palma, S.A. de C.V. se complace en anunciarles que su primer boletín, impreso en el mes de octubre, tuvo gran acogida entre sus colaboradores y palmicultores. Por ello, en esta segunda edición hemos decidido hablar sobre los canales de comunicación que la Empresa tiene para conocer las opiniones de las partes interesadas en compartir información.

Desde hace varios años se cuenta con los **mensajes informativos de cartelera** que se cambian cada quincena. Así mismo, a partir de agosto, se hacen "**Grupos Primarios**", de preferencia cada mes, que es la junta de cada jefe con su grupo de trabajo y de la cual se deja constancia en una minuta. Por su parte, la Gerencia presenta a la Alta Dirección, cada mes, sus resultados administrativos y operativos y hace su **junta de indicadores** periódicamente, de donde nacen propuestas de mejoramiento.

Para el público interno y externo, se cuenta con el "**Procedimiento de PQR's**" (peticiones, quejas y reclamos). ¿Qué significa esto? ... que se ha creado, una forma sistemática para conocer qué quiere nuestra gente y poder darle respuesta de forma más oportuna. Un canal que permita retroalimentarnos.

En esta edición explicaremos cuál es el propósito y cómo funciona dicho procedimiento.

*"Dime y lo olvido; enséñame y lo recuerdo; involúcrame y lo aprendo".  
(Benjamín Franklin).*

## PROCEDIMIENTO DE PQR'S



La "**P**" corresponde a la palabra peticiones, es decir aquellas solicitudes de información, archivos, aclaraciones, etc. También se consideran como tal las solicitudes de las instituciones educativas para programar recorridos por las instalaciones de la planta, o las invitaciones de participación en eventos públicos, educativos o privados. La "**Q**" corresponde a la palabra quejas, que son manifestaciones de inconformidad de los clientes, proveedores, autoridades, comunidad en general u otras partes interesadas, en las cuales la causa puede ser o no imputable a Aceites de Palma. Y, la "**R**", corresponde a la palabra reclamaciones, que son inconformidades imputables directamente a la planta extractora, por desviaciones a los procesos establecidos u otras causas; generalmente, la persona que presenta una reclamación deberá soportarla con evidencias.

## ¿Cómo se presenta una PQR?

*Si una persona quiere presentar una petición, queja o reclamo solo tiene que hacer lo siguiente:*

1. Puede presentarla personalmente, directamente en la recepción o con algún jefe de área.
2. Puede llenar el formato de PQR's y depositarlo en los buzones disponibles en la caseta de vigilancia de la planta extractora y en los centros de acopio de Tonalapa e Hipólito Landeros.
3. Si lo prefiere puede llamar al: **01 800 624 50 30**, línea gratuita donde le reciben su PQR.
4. De igual manera, puede escribir al correo electrónico: **servicioclientes@induagro.com.mx**
5. O acceder a la página web: **www.induagro.com.mx** y busca Aceites de Palma y en "contacto" hay un formulario que puede llenar y enviar.



# ¿Qué pasa después de que llega una PQR?

Las peticiones, quejas o reclamos llegan al área de Servicio a Clientes, del corporativo. Dicha área es la encargada de canalizar la PQR y buscar su respuesta.

En la medida que sea posible, la solicitud se responde en 24 horas o máximo en 5 días hábiles después de que Servicio a Clientes la recibe. Si es una queja o reclamo y se debe investigar, se procura dar una respuesta parcial en ese mismo lapso y, una respuesta final cuando se tenga la investigación completa.

Sólo con la acción concreta hecha, la PQR es cerrada por Servicio a Clientes. Así mismo, dicha área lleva una base de datos donde consigna todas las PQR's recibidas por los distintos canales (formatos depositados en los buzones, teléfono, correo electrónico o vía internet a través de la página web), investigadas y con sus respectivas soluciones.

Cada mes, Servicio a Clientes presenta a la Alta Dirección de Aceites de Palma cuántas PQR's se han tratado y por qué causales. Si hay recurrentes se hace un plan de acción con el ánimo de evitar que se repitan.

Cuando el reclamante indica sus datos de identificación y localización completos, la respuesta a su solicitud se le hace llegar al correo electrónico o al teléfono indicados en el formato.

Cuando el reclamante guarda el anonimato o no registra sus datos de identificación, se da seguimiento a su solicitud con las áreas involucradas y la respuesta se hace llegar mediante comunicado abierto en la cartelera mensual publicada en la planta extractora (oficinas administrativas). En este momento se está gestionando publicar la respuesta también en los centros de acopio para que haya mayor difusión.



**Su opinión es importante para nosotros**

Si tiene alguna solicitud, queja, reclamo o felicitación ponemos a su disposición varios medios para que pueda comunicarse.

**Call Center:**  
01 • 800 • 624 • 5030

**Celular:**  
(045) 921-240-9834

**Web:**  
[www.induagro.com.mx](http://www.induagro.com.mx)

Buzones de sugerencias ubicados en planta extractora y centros de acopio.



## ¿Qué no está permitido?

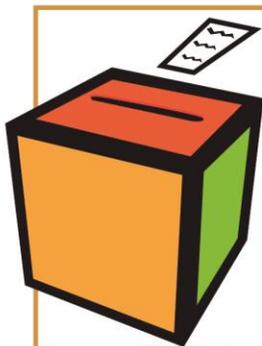
### Para la persona que la presenta:

No se reciben ni tramitan PQR's que estén escritas con malas palabras (groserías) en contra de una persona o de un área en particular.

### Para la persona que la responde:

No está permitido que se tomen represarías en contra de la persona que emite su PQR.

El objetivo fundamental de este canal de comunicación es permitir una comunicación abierta y oportuna que le permita a la planta extractora mejorar. Ahora bien, tener dicho procedimiento no significa que todas las respuestas a las solicitudes deben ser positivas. Las respuestas negativas también son respuestas y por tanto también se deben informar.



En las plantaciones de Consorcio Forestal también se cuenta con buzones de PQR's. Y el procedimiento es el mismo pues el propósito es el acercamiento con sus colaboradores y con la comunidad. Así mismo, se le da cumplimiento al principio 1 de Transparencia y al principio 6 de responsabilidad social, requeridos para la certificación RSPO, donde se apoya la comunicación abierta.



**¿Sabía que?... el 18% de la producción de aceite de palma del mundo está certificado RSPO.** La actual capacidad de producción anual estimada de aceite de palma sostenible certificado por la RSPO es de 11,1 millones de toneladas. El 49,6% de la de la producción con certificación RSPO de palma sostenible proviene de Indonesia, seguido por el 40,6% de Malasia, el 5,6% de Papua Nueva Guinea y el 4,2% restante de las Islas Salomón, Costa de Marfil, Tailandia, Guatemala, Ecuador, Brasil, Camboya y Colombia. (Fuente: RSPO.org).